

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan Masyarakat (humas) merupakan bagian penting yang dibutuhkan oleh setiap instansi dan organisasi. Kehadiran humas dapat membantu lembaga menciptakan hubungan baik dengan publiknya dan mencapai tujuan bersama diantara keduanya. Sebagai contoh dalam menciptakan hubungan baik antara instansi dengan public, humas memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik. Humas sebagai penghubung antara instansi dan publik berupaya untuk menerima setiap masukan-masukan yang nantinya akan disampaikan kepada instansi.

Selain itu, humas harus pandai melakukan manajemen informasi. Hal ini disebabkan humas memiliki peranan penting dalam menyampaikan informasi kepada publik. Lebih lanjut, Ruslan (2014: 16) menyatakan bahwa aktivitas Humas adalah manajemen komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Dengan demikian, manajemen komunikasi memainkan peran penting dalam setiap aktivitas Humas.

Selanjutnya, peran humas telah banyak diterapkan berbagai lembaga atau instansi di Indonesia. Hal ini berlaku pada lembaga swasta dan pemerintahan. Sebagai contoh penerapan peran humas dapat dilihat pada instansi Kepolisian Republik Indonesia yang menerapkan peran sebagai fasilitator komunikator. Peran ini ditunjukkan dengan bentuk penyampaian informasi mengenai sosialisasi program-program kebijakan yang dibuat oleh POLRI.

Kesuksesan penyampaian informasi dalam organisasi dipengaruhi oleh aliran komunikasi yang terdapat pada instansi tersebut. Aliran komunikasi merupakan suatu pola penyampaian informasi yang berfungsi untuk mengetahui bagaimana informasi yang ingin disampaikan

terdistribusi kepada anggota-anggota organisasi tersebut. Dengan adanya aliran komunikasi yang baik maka proses penyampaian informasi yang ada di sebuah organisasi akan berjalan dengan baik dan jika penyampaian organisasi pada setiap organisasi berjalan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap efektivitas organisasi dalam berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal dan akan berpengaruh dengan pelaksanaan pencapaian tujuan organisasi.

Dalam menjalankan tugasnya, Humas Polresta Surakarta memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan citra instansi. Peran tersebut tidak hanya meningkatkan citra instansi Humas Polresta Surakarta tetapi juga penyampaian informasi bagi publik, terlebih dengan diberlakukannya UU NO. 14 Thn 2008 tentang Informasi Publik, POLRI sebagai lembaga publik diwajibkan untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dalam menyampaikan pelayanan informasi, humas Polresta Surakarta dituntut untuk dapat menyampaikan informasi dengan cepat dan terbuka terhadap publiknya.

Komunikasi dalam setiap instansi memiliki peranan penting dalam sebuah proses organisasi terlebih dalam pengolahan dan penyampaian informasi dalam setiap anggota maupun publik. Seperti yang telah di jelaskan oleh Hermans dan Berlian (2004) bahwa “dengan komunikasi yang baik akan membantu kelancaran proses organisasi, demikian pula sebaliknya komunikasi yang efektif adalah merupakan bagian yang penting bagi semua organisasi”. Dengan demikian tanpa adanya komunikasi yang baik maka proses penyampaian informasi tidak akan berjalan lancar dan proses organisasi menjadi tidak beraturan. Proses penyampaian informasi dalam instansi dapat dilihat pada bagaimana aliran komunikasi yang terjadi disetiap instansi apakah komunikasi antar anggota berjalan lancar atau tidak. Kelancaran pola aliran komunikasi dapat dilihat dari bagaimana atasan menyampaikan informasi kepada bawahan mengenai tugas-tugas yang harus dilakukan dan sebaliknya. Selanjutnya,

bagaimana hubungan antar divisi yang ada di instansi, dan hubungan antara pihak instansi dengan publiknya.

Peran humas dan aliran komunikasi dalam suatu organisasi/instansi memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan organisasi. Selain itu, keberadaan aliran komunikasi pada setiap organisasi penting karena dalam menjalankan kegiatan komunikasi organisasi terdapat pendistribusian informasi. Pendistribusian informasi digunakan untuk mengetahui bagaimanakah informasi yang disampaikan tersalurkan kepada anggota-anggota organisasi yang dituju dan untuk kelancaran para anggota dalam pekerjaan. Neneng (2016) menjelaskan bahwa “aliran komunikasi dalam organisasi penting untuk kelancaran pekerjaan dan menjadi pedoman bagi masing-masing individu dalam melaksanakan tugas”. Selain itu, peran Humas pada organisasi menjadi penghubung antara organisasi dan publiknya serta humas juga memiliki tugas penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Peran humas dan aliran komunikasi pada organisasi memiliki keterkaitan yang signifikan. Peran humas dan aliran komunikasi dalam organisasi mempengaruhi bagaimana keefektifitasan kegiatan organisasi khususnya kegiatan komunikasi organisasi. Selain itu, aliran komunikasi sendiri berpengaruh terhadap peran humas yang ada di organisasi karena tanpa aliran komunikasi yang baik maka peran humas tidak dapat berjalan optimal. Dengan kata lain, apabila aliran komunikasi yang ada di organisasi tidak berjalan dengan baik maka akan menghambat bagaimana humas dalam melaksanakan perannya. Aliran komunikasi di divisi humas Polresta Surakarta sudah mendukung pelaksanaan peran humas. Aliran komunikasi menunjang dalam pendistribusian informasi peran humas sebagai penghubung informasi dengan publiknya menjadi lebih optimal.

Berdasarkan paparan diatas, penelitian ini menganalisis peran humas di POLRESTA Surakarta, dan aliran komunikasi organisasi yang

terjadi di Polresta Surakarta. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil peran humas dan aliran komunikasi di Polresta Surakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar dari gambaran diatas maka dapat ditemukan permasalahan yang timbul berkenaan dengan hal tersebut yaitu sebagai berikut :

- 1.2.1 Apasajakah peran humas Polresta Surakarta?
- 1.2.2 Bagaimana aliran komunikasi pada divisi Humas di Polresta Surakarta?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas, peneliti memiliki tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- 1.3.1 Untuk mengklasifikasikan dan mendeskripsikan peran humas di Polresta Surakarta.
- 1.3.2 Untuk mengklasifikasikan dan mendeskripsikan aliran komunikasi pada divisi Humas di Polresta Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi penelitian, pemikiran, serta ide baru, dan sarana untuk memahami ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang peran humas dan aliran komunikasi. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi-studi tentang peran Humas dan aliran komunikasi yang berbasis pada pendekatan studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan juga menjadi referensi untuk penelitian dengan tema yang sejenis.

1.4.2. Manfaat Praktis

Menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi humas Polresta Surakarta dalam mengetahui peran humas dan aliran komunikasi pada Polresta Surakarta.